

## **A Psicologia nas Relações Virtuais de Trabalho.**

*Ana Paula Grillo Rodrigues*

Entende-se por virtual como algo dissociado de tempo e espaço específicos (MELLO, 1999).

Teletrabalho é uma forma de trabalho descentralizada, no qual estão presentes as relações virtuais de trabalho.

Se formos analisar um pouco a história da indústria e do trabalho podemos perceber que desde a Revolução Industrial a tendência era centralizar o trabalho. Neste período, com a tecnologia precária, comparada aos dias de hoje, o que mais interessava em uma indústria era a manufatura. Com o decorrer do desenvolvimento da história percebeu-se que o progresso e a inovação tecnológica puderam aumentar a produção em tempo reduzido. Este fato mudou o rumo da história da industrialização mundial. Atualmente uma boa produção vem como consequência de um bom planejamento, ou seja, a gestão de conhecimento e da informação está cada vez mais se expandindo. Para desenvolver o conhecimento e obter informação não é mais necessário ficar em contato com o produto manufaturado.

Diante deste cenário começa a aparecer as relações virtuais de trabalho, ou teletrabalho, ou ainda trabalho a distância, no qual as “cabeças pensantes” das organizações podem executar suas tarefas, obter informações e idéias criativas longe do espaço físico das organizações.

Quando pensamos em relações virtuais de trabalho, podemos pensar em treinamento a distância, ou o que as empresas chamam de *E-learning*, como pertencente a este processo.

Neste trabalho serão mencionados alguns exemplos e características não apenas das relações virtuais de trabalho, como também o treinamento a distância, cada vez mais utilizado nas organizações atualmente.

Vamos começar falando da comunicação, do diálogo e seus limites nas relações virtuais de trabalho.

Para que exista um diálogo basta que existam pelo menos duas pessoas que estejam interagindo verbalmente. “O diálogo é uma conversa entre duas ou mais pessoas. Uma fala sobre determinado assunto. Sobre este assunto a outra dá a sua versão. A primeira responde caracterizando determinados pontos, pontos que a outra não mencionou, ou por esquecimento

ou por não concordar com eles. Se for verdadeiro este último fará a outra pessoa apresentar a sua contra-argumentação. A primeira pessoa rebate. E, desta forma, as duas pessoas enfrentam um diálogo que pode durar bastante tempo.” (ENGELMANN, 1982).

A qualidade de um diálogo depende do grau de intimidade e do tipo de relação entre os participantes.

Em um diálogo são passadas mensagens para os participantes a respeito de determinado assunto. Chanlat afirma que uma mensagem comporta “buracos”, no qual muitas palavras ou fatos não são entendidos e devem ser ditos por outras vias. Faz parte do conteúdo para preencher esses “buracos” também a interpretação de quem ouve a mensagem. (CHANLAT, 1996).

Diante de uma mensagem, a primeira coisa que o ouvinte faz é analisá-la sob três aspectos:

- ❖ o elemento constitutivo literal que consiste em considerar as palavras em objetos passíveis de codificação e decodificação;
- ❖ o elemento constitutivo indicador que só pode ser compreendido quando se refere a uma determinada situação;
- ❖ o elemento constitutivo contextual no qual a interpretação depende do contexto. Os “contextos de significação” são esquemas cognitivos de origem social.

Cabe aqui analisar como ocorre a dinâmica das relações virtuais de trabalho diante desses três elementos.

O problema do diálogo nas relações virtuais de trabalho não estaria no elemento constitutivo literal. O elemento constitutivo indicador, no entanto, para alguns casos poderia trazer problemas, dependendo do nível de interpretação necessário. Porém para muitos casos o elemento constitutivo contextual para estas relações virtuais poderia ser problemático, já que seu entendimento depende do contexto que o sujeito está inserido e de esquemas cognitivos de origem social dos quais faz parte. E como as relações virtuais de trabalho se caracterizam pela flexibilidade de poder chegar a qualquer localidade do mundo, onde pessoas podem trocar idéias sobre o mesmo conteúdo do mesmo programa e ao mesmo tempo, o elemento constitutivo contextual pode se tornar um problema, já que, se tomarmos como exemplo, uma pessoa de Uganda pode receber a mesma mensagem que uma pessoa do interior do Alasca, as duas tendo como objetivo interpretá-la e esta interpretação tem grande probabilidade de ser

bastante diferente, de acordo com os esquemas cognitivos de origem social pertencentes a cada um.

Nas relações presenciais as dúvidas quanto à interpretação podem ser tiradas de forma instantânea e simultânea. Porém nas relações virtuais de trabalho principalmente via Internet, as dúvidas demoram horas ou até dias para retornar ao remetente, o que faz com que passados alguns dias, a dúvida possa ter mudado ou até mesmo ter sido sanada por outros meios.

Chanlat, quanto ao aspecto dos esquemas cognitivos, fala da “comunidade da língua”. A noção de “comunidade da língua” caracteriza-se por alguns fatores, como:

- ❖ os membros de uma mesma “comunidade da língua” realizam a mesma decomposição de mensagens lingüísticas nos três elementos constitutivos (literal, indicador e contextual);
- ❖ dispõe da mesma gama de contextos gerais para interpretar o elemento contextual;

O que o ouvinte possui para preencher os “buracos” e para interpretar os conteúdos de uma mensagem?

O ouvinte possui a Situação e o Contexto.

A Situação é definida por três dimensões:

- ❖ pelos participantes;
- ❖ por uma dimensão espacial;
- ❖ por uma dimensão temporal.

A Situação é definida por alguns sociólogos como relacionada à interação. “Definirei situação social como um ambiente feito de possibilidades mútuas de controle, no seio do qual o indivíduo se encontrará submetido, em todos os sentidos à percepção direta de todos os que estão ‘presentes’; estes, por sua vez, podem ser igualmente percebidos” (Goffman, apud CHANLAT, 1996). Neste sentido, como coloca Chanlat, a situação não exige apenas estar fisicamente presente, mas além disso, exige estar fisicamente presente na resposta do outro.

Os Contextos “são modos de leitura da situação. São as estruturas da interpretação, os esquemas cognitivos que cada pessoa possui e utiliza para compreender os acontecimentos que ocorrem, e em particular, compreender os fatos da língua” (CHANLAT, 1996; p. 49).

Para que esta deficiência seja amenizada é necessário que, nas relações virtuais de trabalho, o trabalhador tenha liberdade para fornecer e receber feedbacks por parte da organização onde trabalha referente à forma como está atuando profissionalmente. No caso do treinamento a distância este fato caberia a situar constantemente o aluno quanto ao seu

desempenho no processo de aprendizagem.

Tanto no teletrabalho quanto no treinamento a distância, a execução de tarefas torna-se bastante solitária, na qual o trabalhador ou aluno, podem tomar decisões e elaborar projetos sem depender de horário ou local específicos. Trabalhando de forma solitária, a comparação entre colegas de trabalho se torna mais rara, fazendo com que diminua o sentimento de competição no ambiente de trabalho, fato este que pode levar a um aumento do nível de motivação e segurança do trabalhador.

Neste tipo de trabalho que exige autonomia, a responsabilidade que em muitas organizações presenciais está na figura do chefe ou gerente, nas entidades de ensino, está na figura do professor. Nas relações virtuais de trabalho, onde não existe o olhar de censura deste chefe ou professor, contudo, a responsabilidade deve ser introjetada, ou seja, o próprio trabalhador ou aluno deve sentir-se responsável pela execução de suas tarefas, tarefa esta que muitas vezes o chefe ou professor verá somente o resultado final e não as etapas de evolução.

A segurança tende a ser maior nas relações virtuais de trabalho, partindo-se do pressuposto que por se tratar de um trabalho que exige muita autonomia, principalmente na tomada de decisões. Tal autonomia faz com que o trabalhador se identifique e conseqüentemente se dedique ao executar suas tarefas. A partir da identificação e dedicação, a segurança de se estar fazendo o melhor possível na execução das tarefas, faz com que o trabalhador ou aluno contém com um alto nível de comprometimento. Porém esta segurança só existirá se o processo de feedback for feito de forma eficiente, ou seja, se as metas e impedimentos das tarefas por parte da organização forem sempre muito claras para o trabalhador.

Dentro deste contexto de autonomia, motivação, comprometimento e segurança, a manutenção de um elevado nível de auto-estima é imprescindível para que as relações virtuais de trabalho mantenham-se produtivas.

Existe nas relações virtuais de trabalho, como em qualquer outra relação, aspectos positivos e aspectos negativos que fazem parte do processo.

Quanto aos aspectos positivos pode-se primeiramente pensar na flexibilidade de horário. Partindo-se do pressuposto que cada pessoa possui seu relógio biológico, ou seja, momentos de maior produtividade para determinadas atividades, esta flexibilidade de horário permite que trabalhadores e alunos virtuais executem suas tarefas em momentos que considera

mais cômodos.

Além da flexibilidade de horário, outro aspecto que pode ser considerado positivo é a flexibilidade de local. Fator este que pode levar a uma melhor qualidade de vida do trabalhador, permitindo que aumente o tempo de convívio familiar, diminua o tempo em trânsito da casa para o trabalho, além de possibilitar que o trabalhador permaneça no seu meio cultural, evitando a aglomeração e superpopulação demográfica dos grandes centros urbanos. Incluindo o fato de que este método virtual quando inserido no contexto do treinamento poder contribuir para uma melhor qualidade de vida dos alunos que se dispõem a aprender a distância. Relacionado à questão de proporcionar uma aprendizagem autônoma, vale destacar que os alunos, através do método de treinamento a distância são sujeitos ativos de sua formação, e a satisfação da aprendizagem aparece pelo esforço pessoal de cada um, fato este que aumenta o nível de auto-motivação de cada um.

O manuseio da informática é outro aspecto positivo das relações virtuais de trabalho, partindo-se do princípio que a Internet é atualmente uma das principais ferramentas utilizadas neste processo. Através desta comunicação a distância via Web, tornou-se possível obter qualquer tipo de informação, de qualquer parte do mundo, em tempo reduzido. Este possível contato com outras culturas enriquece os conhecimentos dos indivíduos.

Através das relações virtuais o trabalhador ou o aluno devem estar capacitados a “aprender a aprender” e a “aprender a fazer”, de maneira flexível, respeitando sua autonomia em relação ao tempo, estilo, ritmo e método de execução das tarefas.

Como toda a moeda que possui dois lados, as relações virtuais de trabalho apresentam também lados negativos. Sabe-se que para participar destas relações virtuais o trabalhador precisa estar enquadrado em um perfil adequado. Este perfil é bastante restrito, tendo como característica principal a auto-disciplina. Se para alguns trabalhadores ou alunos, a flexibilidade de horário e local de trabalho é um aspecto positivo, para outros pode se tornar negativo. Sem dúvida administrar o próprio tempo requer comprometimento e motivação, e nem todos possuem esta qualidade.

A falta de contato físico nas relações virtuais de trabalho é apontada como um dos fortes aspectos negativos. O ser humano é naturalmente social, isto significa que a falta de convivência com outras pessoas torna-se um problema. A relação “olhos nos olhos” torna

possível um constante processo de feedback e conseqüentemente uma auto-avaliação e aceitação social.

Como vimos anteriormente quando falávamos em diálogos, nas relações virtuais de trabalho, por mais eficaz que seja o processo de feedback entre organização, escola e trabalhador, é praticamente impossível que este se mantenha sempre momentâneo justamente pela flexibilidade de horário inserida no contexto. As dúvidas podem ser emitidas para o chefe e o retorno poderá chegar, por exemplo, dois dias depois. Quando a resposta é fornecida, a dúvida pode ter tomado outra configuração, diferente da original.

Nas relações presenciais, as dúvidas e interpretações são feitas de maneira momentânea, não apenas por palavras como também através de comunicação não verbal, comunicação esta inexistente quando se fala em comunicação via Internet. Olhares, gestos, expressões, formas de vestir, postura, fazem parte de um processo de comunicação tão importante quanto as palavras ditas, mas que não podem ser assimilados nas relações virtuais de trabalho. Weisinger, em seu livro “Inteligência Emocional no Trabalho” comenta que a comunicação verbal é a expressão da razão, e a comunicação não verbal é a expressão da emoção dentro das relações interpessoais.

Além da auto-disciplina, tão importante para o perfil de pessoas que se propõem a participar de relações virtuais de trabalho e aprendizagem, existem outros critérios que devem fazer parte do perfil do trabalhador ou aluno virtual, são eles: pro-atividade, criatividade e espírito inovador, segurança, autonomia na tomada de decisões, concentração, gostar de trabalhar isoladamente, possuir uma visão do todo diante dos processos envolvidos, e muita responsabilidade.

Sabemos que, apesar de aparecer como uma tendência, os benefícios das relações virtuais de trabalho, para muitas pessoas, ainda não conseguem compensar a falta do toque e do olhar das relações presenciais. A necessidade do ser humano de conviver em sociedade, e sentir-se parte integrante de grupos em relações presenciais tem-se mostrado ainda maior do que as lacunas deixadas pelas relações virtuais de trabalho.

## **Bibliografia**

- CHANLAT, Jean-François (org). O Indivíduo nas Organizações: dimensões esquecidas. v. II. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHANLAT, Jean-François (org). O Indivíduo nas Organizações: dimensões esquecidas. v. III. São Paulo: Atlas, 1996.
- ENGELMANN, Arno . O significado como parte do diálogo. Revista Ciência e Cultura, 35(10): 1452 – 1455, Campinas, SP, 1982.
- MELLO, Álvaro. Teletrabalho: o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora... Rio de Janeiro: Qualyemark, 1999.
- RODRIGUES, Ana Paula Grillo. As Implicações da Educação a Distância Via Internet no Processo de Motivação: um caso SENAI/SC. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 2000.
- WEISINGER, Hendrie. Inteligência Emocional no Trabalho. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.